

＜事業実施状況＞

（１）東住吉区地域福祉サポートセンターの運営

① 地域福祉サポーターの育成と支援

地域福祉サポーター（以下、サポーターという。）は、日常生活における地域の身近な相談窓口であり、福祉サービス等につなぐ役割として各地域に１～２名配置している。

そのため、各サポーターの知識向上及び円滑な業務遂行のため、毎月１回「地域福祉サポーター連絡会」（以下、「連絡会」という。）を開催し、各１４地域の情報交換を始めとした業務に必要な研修を行った。

令和６年４月～１２月末 ９回

（別冊資料 資料１）

今年度は、サポーターの退職により５地域において６名のサポーターが新たに配置された。年度当初にサポーターの業務内容や区社協全体の業務を把握すべく「新任サポーター研修」を行い、少しでも相談業務に就くにあたり不安がないよう支援した。また、全サポーターにも５月の「連絡会」において、あらためて区社協事業の説明を行い、業務内容及び仕様書の内容確認を行った。そして、新たな取り組みとして、今年度より、「連絡会」の運営業務にサポーターの中から代表者２名を選出し、事務局の立場を担ってもらっている。２名のサポーターには、「連絡会」での開催内容（テーマ）を企画から行い、サポーターの立場からの意見も反映しながら実施することができた。

また、８月の「連絡会」では、相談業務における支援方法をわかりやすく理解してもらうため事例学習会を行い、グループワークをとおして新旧サポーターが意見交換しながら支援について学ぶ機会を設けることができた。

９月には区内の障がい者基幹相談支援センターによる事例学習会を行い、身近に暮らしている障がい者にどう関わり、どう支援していくかを学んだ。

そして、サポーターは地域の相談窓口としての役割がありながらも地域住民であることから、災害時に様々な対応ができるよう、東住吉消防署においてＡＥＤの使い方や心肺蘇生法を学んだ。さらに、南海トラフ地震に備え地域住民を助けるための学びとして、阿倍野防災センターでの研修も行い、知識向上に寄与した。

その他の内容として、サポーターの周知につなげるべくイベント実施にかかる「キャラクターチャームづくり」を行ったり、地域で個人情報を取り扱うことも多いことから「個人情報保護法」の講話を取り入れるなど、サポーターの技術向上のみならず、地域住民全体にかかる取り組み等も盛り込んだ研修も実施した。

（別冊資料 資料２）

② 広報活動

支援が必要な方たちが、身近で誰もが相談できる「地域の相談窓口」を広く知っていただけるよう、下記の活動を行った。

ア．チラシ「地域の相談窓口」を約**6,500部**作成し、各地域の会館や区社協窓口はもとより、区役所での転入者に配布する転入パックにも同封した。また、防災イベントや区民フェスティバル、福祉映画会などのイベント時にも広く配布を行った。

(別冊資料 資料3)

イ．外出機会が少ない地域住民にも情報が届くよう、本会発行の「東住吉区社協だより」に地域の相談窓口を掲載し、今年度から全戸配布を行ったうえ、各高齢者施設や児童施設、障がい者施設など幅広く配布を行った。

(別冊資料 資料4)

ウ．区民が一番情報を目にする区役所発行の「なでしこ」にも掲載依頼し、全戸配布にて情報を発信した。

(別冊資料 資料5)

エ．見守り活動等で地域住民を訪問した際に、「地域福祉サポーター」の存在を知ってもらうためにもサポーター業務や会館の場所、連絡先を記載した14地域ごとのサポーターのチラシを作成し配布を行った。

このチラシには、従前はイラストをはめ込んだチラシであったが、できるだけサポーターを認識してもらいやすくするため区社協登録のボランティアがサポーターの似顔絵を描きチラシに掲載するよう工夫しているが、現在作成中であるため、今年度はイラスト用のチラシを使用している。

(別冊資料 資料6)

オ．若い方達にも情報発信していけるよう、区社協ホームページにもサポーターの一覧を掲載し、情報発信を行った。そのうえでホームページを知ってもらうためにも、広報紙を作成の際にQRコードを付け周知するよう心掛けた。
また、区役所においても令和7年1月より各地域の相談場所をホームページにて掲載予定。

(2) 地域相談窓口の運営
① 地域住民からの日常生活における“困りごと”相談に対応 サポーターへの相談は、地域住民の「ちょっとした身近な相談」としている。そのため、会館にやって来て相談するといったケースは少ないが、高齢者の居場所である「高齢者食事サービス」や「ふれあい喫茶」、「ラジオ体操」などの開催で集まった際に「行ったついでに」相談されるケースが多く、サポーターとしての顔を知ってもらうきっかけにもなっている。 また雑談から相談に変わっていくことが多く、地域住民と長時間に渡り話し込む機会ができ、お互いを把握し合う良いきっかけともなっていることから、地域住民の把握にも繋がっている。
② 専門機関、関係機関等との連絡調整 地域住民からの相談は、やはり高齢者からの相談が多く、区内4圏域の地域包括支援センターへ繋ぐことが必然的に多くなっている。 介護保険の申請をされていない対象者と地域包括支援センターへの橋渡しとなる場合もあり、中には、虐待を疑うケースや生活困窮など複合的な課題が挙がるケースもあることから、毎月行われている情報共有会議に出席し、サポーターとして情報把握や協力できる支援の提案をし、連携することもしばしばあった。 サポーターの業務は高齢者に限られている訳ではないため、障がい者への支援や災害時の対応に際して、障がい者基幹相談支援センターとの連携や、生活福祉資金貸付事務事業、生活困窮者自立相談支援事業などとも連携を図った。 このような場面に遭遇した際、ケースに応じた対応が必要となる。そのためには研修などを通じてスキルアップしていくことが必要であり、サポーターが機転を利かした対応力を身に付けていくことが最も重要となる。
<u>令和6年4月～12月末 11,445件</u> 内 訳 ① 地域住民からの「日常生活における“困りごと”相談」に対応 ・ 個別相談に対しての情報提供及び地域住民への情報発信 <u>3,599件</u> ② 専門機関・関係機関との情報共有・連絡調整 ・ 援助が必要な住民を適切に専門機関、関係機関へつなぐための連絡調整 <u>7,846件</u> <u>(別冊資料 資料7) A・B</u>

(3) 見守り相談室との連携により、地域住民による要援護者に対する見守りや助け合い活動を支援	
① 地域住民による要援護者に対する見守りや助け合い活動と見守り相談室の活動をマッチング	
東住吉区では、古くからの見守り活動である「友愛訪問」を実施している地域が多い。その対象は町会加入である75歳以上の独居高齢者や高齢者夫婦に限っており、本会の見守り相談室の要援護者名簿の対象者とも重複している。 そのため、地域が独自で行っている「友愛訪問」実施時に、対象者に異変等があった場合についても、地域福祉サポーターは見守り相談室と連携を取り、「要援護者名簿」に該当している、していないに関わらず、見守り相談室と共に対象者の支援にあたっている。 また、地域は障がい者や子育て中の支援が必要な方の情報を得る機会はありません。そのため、見守り相談室の要援護者名簿に登録がある方で、地域の「友愛訪問」の対象者ではない方については、地域福祉サポーターが協力し、見守り相談室と訪問を行うことがある。 一度関わった要援護者については、見守り相談室が対象者宅を訪問した後に地域福祉サポーターに状況を報告し、地域福祉サポーターが地域にいて入ってくる要援護者の情報は見守り相談室に情報提供をするなど、相互の活動をつなぐ役割も行っている。	
② 地域住民が要援護者等の異変を察知した場合の対応	
見守り相談室が各地域の会長及び町会長に協力依頼し管理している「要援護者名簿」があるが、その名簿に掲載されている要援護者等に異変があった際には、地域福祉サポーターは見守り相談室に連絡を入れ、担当者と協力し、支援に繋がるまでのサポートにあたるなど、地域住民の相談窓口として活動を行っている。 そのうえ、地域住民が「要援護者名簿」に該当している、していないに関わらず異変を察知した際には、地域福祉サポーターに連絡のうえ、見守り相談室と連携を取り対象者宅への訪問や、のちに気になる方への訪問活動を行う体制づくりを行っている。	
③ 地域における「ゆるやかな見守り活動」への支援	
地域には、支援を受けたくない、周りに関わりたくないといった方もおられることから、地域福祉サポーターや民生委員等の活動者が、普段から「ゆるやかな見守り活動」を行っている。 毎日同じ洗濯物が出ている、新聞紙や郵便物がポストに溜まっているなど、普段の生活から感じ取れるちょっとした気づきを大切に、異変を感じた際には見守り相談室と連携を取り、場合によっては警察や消防と一緒に支援を行うなど、地域のパトロール的な役割を担っている。	
・ <u>見守り相談室との連絡調整・情報共有</u>	<u>173件</u>
(別冊資料 資料7) C	

(4) 生活支援コーディネーターとの連携により、「地域包括ケアシステム」の構築及び高齢者等が地域福祉活動に参加するきっかけとなる居場所・つながりづくりを支援

- ① 地域福祉活動に関心はあるものの、情報不足から参加に至っていない人に対して、高齢者食事サービスやふれあい喫茶のように、誰もが気軽に参加できる活動の場や、イベント等への協力のように期間やテーマが限られた活動など、取り組みやすい活動事例の情報を発信する。

令和5年度にコロナが5類感染症に移行され、現在はほとんどの地域活動が再開されたものの、未だにコロナ禍で活動中止となっていた影響は続いており、多くの地域活動において参加人数は減少したままの状況である。

本会の生活支援体制整備事業が、地域福祉活動に参加していない人が活動に参加するきっかけづくりとして、誰もが参加しやすい「ボッチャ体験会」の開催を地域に協力依頼し、地域福祉サポーターは地域住民への参加を促すなど、周知の協力を行った。ボッチャ体験会では、今まで地域福祉活動に参加していなかった人や男性高齢者の参加も見られた。

本会の生活支援体制整備事業にて発行した「シニアのための集いの場マップ」では、生活支援コーディネーターと連携して各集いの場の情報収集をするなど、作成協力を行った。地域住民に「シニアのための集いの場マップ」を配付するなどし、高齢者食事サービスやふれあい喫茶、百歳体操等の集いの場の情報発信、参加の呼びかけを行った。

- ② 地域課題やニーズを住民同士で共有し解決策を話し合う場をつくることにより、支え合い活動を推進し、みんなで支え、助け合う地域づくりをめざす。

本会の生活支援体制整備事業と地域活動支援事業との共催で、令和5年度と令和6年度の2年をかけて区内14地域で「地域懇談会」を開催し、今年度は桑津・北田辺・今川・東田辺・鷹合・矢田北・矢田西の7地域で開催した。

この「地域懇談会」とは、地域で活動する方と話し合いの場を持つことで、区社協や関係機関と顔の見える関係づくりができ、そして、地域の現状やニーズを知ることによって区社協として地域活動の後方支援を行い、誰もが孤立をせず安心して暮らせる地域づくりを目指すことを目的に開催。

地域社協会長をはじめ、高齢者食事サービス委員長、ふれあい喫茶代表、女性部長、民生委員長、親子サロン代表、圏域の地域包括、ランチなど、地域から10名程度の関係者が集まって行われた。

その中で、地域の実情を網羅しているサポーターは区社協と地域との橋渡しを行い、参加者の調整や当日のグループワークでは、ファシリテーターである地域担当と共に活動者の声を拾いあげ、時には活動者の代表として発言をするなど地域の現状を伝え、活動者がこれからも様々な活動に取り組んでいきたいと前向きな意見が出るよう協力を行った。

③ 居場所づくりなどの地域福祉活動やボランティア活動を支援するとともに、地域福祉活動を担う人材の発掘と育成に寄与する。

地域では、地域活動協議会を中心に様々な地域活動が行われている。

しかし、活動の中心は、高齢者がボランティアを担っており、現代社会において若い世代は働きに出ていることから、次世代の担い手不足に頭を抱えている。

そこで地域福祉サポーターにおいては、各会館で行われる「親子サロン」や「ふれあい喫茶」などの地域活動事業が行われている際には会場に出向いて声掛けを行い、次世代を担う人材の発掘及び人材の育成に一役をかつている。

本会の生活支援体制整備事業・地域活動支援事業との共催で行った「第2回ボッチャボランティア講座」では、地域福祉サポーターは参加の呼びかけを行い、ボッチャを通じた居場所づくりを行う人材の発掘・育成に協力した。

- ・ 生活支援コーディネーターと連携し、地域資源を把握し情報提供を行うなど、資料作成・ネットワーク化等を支援 705件 4,492人
- ・ 1層・2層協議体等、区全体及び包括圏域ごとの会議へ参加した。 31回
- ・ 地域福祉活動やボランティア活動の支援及び、それを担う人材の発掘と育成 6回

(別冊資料 資料7) D・E・F

- ・ 連携により作成した「シニアのための集いの場マップ」 (別冊資料 資料8)

(5) アンケート調査等の実施

本事業やサポーター、「生活のお困りごとなど」についてアンケート調査を行った。

アンケートは9月発行の広報紙「区社協だより」に掲載したQRコード及び各地域の会館において配布する形で**252名**から回答を得た。

「生活のお困りごとなど」に関するアンケートでは、**60歳代以上の方の回答が252名中211名と84%を占めた**ことから、広報紙でQRコードを掲載しても若い方からの回答数は少なく、回答して頂けるのは高齢者に偏ってしまうということもわかった。

「現在、生活している中で困りごとや悩みごとはありますか」との問いには、252名中28名（全体の11%）の方から「ある」との回答を得た。そのうちの1/4の7名（25%）方が「親や子どもの介護が大変」と回答されており、続いて「話し相手がいないのでさみしい」4名（14%）、「生活保護を受けないと生活が苦しい」2名（7%）、「障がいがあるので一人での生活が大変」1名（4%）と続き、その他の回答では「日常生活のお風呂、買い物が遠いので不便」や「これからの生活」などがあがった。

また、「悩みがある」と回答された方の多くは家族や友達、ケアマネ等の専門機関に相談できており、相談相手がいないと回答された方は3名（8%）のみであった。

地域福祉サポーターについての問いには、「相談したことがある」と回答した方は、252名中45名（18%）で、なかなか会館に行って相談しにくいためか、元々相談できる場所という認識が低いのか、相談件数は低かった。

次回からの調査については手法を変えていきたい。

今回の調査で悩みがあり連絡先の記載がある方については、全ての方に連絡を取り、事務局と地域福祉サポーターとで訪問するなど丁寧な対応を心掛けた。

また今回、制度の狭間で支援が入っていないなど対応できていない方は見受けられなかったが、今後はアンケートを通じてそういった方を発見できるようにも取り組んでいきたい。

近年は核家族化、高齢者世帯等の増加で、地域での関りや人間関係が希薄になり相談しにくくなっているため、地域の身近な相談窓口の地域福祉サポーターについては、引き続き多くの方が集まる地域のイベント等で周知していく必要があると言える。

（別冊資料 資料9）

アンケート調査については年2回の実施となっているが、2回目については現在、親子サロンや等で子育て中の方を対象に実施中である。

(6) 区・区社協との連携
各地域への事業説明や「サポーター連絡会（研修会を含む）」等の事業推進にあたっては、区役所及び区社協が協働し、実施した。
① 区との連携
令和6年度「地域相談窓口業務」について、下記のとおりサポーターとの意見交換を実施。 区役所担当者と区社協担当者が各地域の会館を訪問し、地域の実情について聞き取りを行った。

《地域名》	日 時 (令和6年)	主な確認事項
《育 和》	7月12日(金) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《桑 津》	7月 9日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《北田辺》	8月 2日(金) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《今 川》	8月 5日(月) 午後 1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《田 辺》	7月16日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《南田辺》	7月25日(木) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《東田辺》	7月31日(水) 午後 3時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について

《南百済》	7月30日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《湯 里》	8月 1日(木) 午後 1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《鷹 合》	8月 1日(木) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《矢田北》	8月 7日(水) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《矢田東》	8月 5日(月) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《矢田中》	8月 7日(水) 午後 3時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について
《矢田西》	7月19日(金) 午後 1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み ☆地域の行事等について

② 区社協との連携

【「災害ボランティアセンター」開設運営訓練への参加】

今年度も「ヤンマーフィールド長居」において、11月23日（土）東住吉区災害ボランティアセンター開設運営訓練を実施した。昨年同様、地域福祉サポーターへ呼びかけ、5地域のサポーターが参加。

訓練の内容は、災害ボランティアセンターの役割を知ってもらうためのツアーと、「被災者役」「ボランティア役」に分かれて、それぞれの指示に従った役割を担ってもらい、災害時にどのようなニーズ依頼があり、どのような流れで被災地を支援していくかを想定して、東住吉区を支える一員として一緒に参加してもらった。

参加したサポーターからは、とても勉強になった、参加して良かったとの声があり、地域の災害支援にも役立てられる内容になっていたことから、サポーターとしてあらためて地域を見直し防災、減災の一助を担うきっかけとなったと思われる。

（別冊資料 資料10）

【スマホ教室の開催】

昨年度に引き続き東住吉区役所から協力要請があり、各地域においてサポーターが中心となり「スマホ教室」を開催する運びとなった。

講師は昨年度と同じく区役所と協定を結んだ企業が務め、開催内容についてはサポーターが地域の声を拾いあげ、現在、スマホの使い方について困っていることを中心に講義して頂くこととした。

今年度は2地域から開催希望の声があり20名の参加者があった。

参加者からは、電源を入れるところから教えてほしい、ショップに行ってもなかなか細かいことまで聞けないのでとても助かった、また開催してほしいとの声が挙がった。

関西万博開催まであと少し。万博に行くという地域の声もあることから、今後もスマホ難民を少しでも減らすべく、サポーターが中心となり可能な限り地域で講座を開催していけるように区社協と区役所で連携していきたい。

（別冊資料 資料11）

<総評>

今年度は特に5地域6名のサポーターが入れ替わったことにより、サポーター業務としての心構えや、区社協雇用職員として、事業の目的や知識について浸透させるため、研修にも力を注いだ。

また、障がい者理解への研修を学び、地域の複合的な課題を抱えたケースによって、地域ケア会議への出席や、区社協包括圏域の地域では、情報共有会議に出席し、対象者への関りについて一役を担う場面もあった。こうした経験を踏むことによって、地域のちょっとした相談窓口として、区役所、警察、消防、地域包括等の職員と徐々につながりが深まってきたと感じる。

生活支援コーディネーターとは、老若男女の誰もが楽しめて参加しやすい「ボッチャ」の面白さを広めるため、昨年度に引き続き、各地域のサポーターの協力を得、「ボッチャ大会」を開催するよう地域への働きかけを行い開催につながったことや、地域主体で実施している事業への声掛けを行い、参加支援の後押しにもなったことは効果的であり、期待以上の成果であったと思われる。

また、現代ならではの課題でもある、「スマホ」の使い方については、高齢者がスマホ難民とならないために、少しでもスマートフォンに興味を示しSNSを使えるよう積極的に周知していくことが重要となる。昨年と比較し参加者は少なかったが「スマホ教室」を継続開催したことは、今後の地域の活性化にもつながるきっかけ作りになっている。

サポーターは、地域と区役所や区社協等との橋渡し役となって地域を支える重要な役割を担っていると思われるため、サポーターとして引き続き地域のための活動に尽力し、また事務局としては、サポーターの活動がしやすいよう、支援していける体制を作っていきたい。